

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semua warga negara berhak mendapatkan jaminan kesehatan. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi berbagai faktor seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk didalamnya hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi. Faktor sikap pemberi pelayanan contohnya kedisiplinan, kesopanan, dan

tanggungjawab petugas, sedangkan kondisi ruangan berkaitan dengan kenyamanan.

Puskesmas pada kenyataannya belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien/konsumen. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke puskesmas antara lain pelayanan awal, sikap aparatur puskesmas dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan rumah sakit, dan akhirnya pasien akan pindah ke klinik yang memberikan pelayanan yang lebih bagus.

Pelayanan kesehatan sebagai elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pembangunan Kesehatan di Indonesia berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum yang tersirat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia diamanatkan bahwa Kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara

bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Puskesmas berkaitan erat dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna Puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan memuaskan di Puskesmas dalam rangka terwujudnya peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat maka untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Dalam hal ini Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan kesehatan dasar berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi setiap orang.

Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur tidak terlepas dari kondisi-kondisi di atas, maka dari itu aparaturnya Puskesmas harus memperbaiki kualitas sumber daya manusia dan kompetensi pegawai semua bidang khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan untuk memperoleh kualitas pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil penjajagan, diduga bahwa kepuasan masyarakat masih rendah, hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Kedisiplinan petugas pelayanan, contohnya pegawai puskesmas Kecamatan Cipanas kurang sungguh-sungguh dalam memberikan

pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Tanggung jawab petugas pelayanan, contohnya pegawai puskesmas kurang bertanggung jawab dalam pelayanan.

Berdasarkan indikator di atas, masalah yang timbul diduga kualitas pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan masyarakat inginkan yaitu:

1. Bukti langsung, contohnya ruang tunggu masyarakat/pasien kurang nyaman.
2. Kehandalan, contohnya adalah pegawai puskesmas yang kurang cepat dalam melayani masyarakat/pasien dilihat dari tenaga medis maupun sarana prasarannya.
3. Daya tanggap, contohnya pegawai medis kurang tanggap dalam menanggapi keluhan-keluhan pasien.

Mengingat permasalahan yang ada dirasa perlu untuk mengupas lebih lanjut dalam suatu penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur?

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menemukan data dan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.
- b. Mengembangkan data dan informasi tentang hambatan-hambatan dalam pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.
- c. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khazanah disiplin Ilmu Administrasi Negara, khususnya menyangkut kualitas pelayanan dan diharapkan pula

dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti yang sedang menimba ilmu di jurusan ilmu Administrasi Negara

Merupakan sumbangan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Cipanas.

- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan bagi para aparatur pemerintahan terutama dalam memecahkan masalah serupa dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian akademis sejenis di masa mendatang.

D. Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan penelitian ini yang mempunyai judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur penyusunan laporan kerangka pemikiran kali ini, peneliti mengacu pada sebuah teori-teori para ahli yang berhubungan dengan fokus dan lokus dari penelitian, dimaksudkan untuk menjadi tolak ukur bahwa teori ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan sehingga menjadikan kesimpulan yang tepat dan objektif.

Apabila kita ingin mempelajari organisasi (khususnya teori organisasi) maka kita perlu mempelajari strukturnya, prosesnya, dan perilaku dari organisasi itu sendiri, karena apabila kita memperlihatkan kondisi sekeliling

kita maka dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat senantiasa dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institute pendidikan, rumah sakit, kantor yang berkenaan dengan pekerja kita, dan sebagainya.

Apabila kita berbicara tentang struktur organisasi maka di dalam organisasi mengakui adanya kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi para anggota organisasi secara formal. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen yakni kompleksitas, formalisasi, sentralisasi maupun desentralisasi.

Definisi kualitas menurut **Tjiptono (2004:51)** menyatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi kualitas pelayanan menurut **Tjiptono (2006:51)** menyatakan bahwa “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Definisi kualitas pelayanan menurut **Wyckof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2006:59)**, dalam bukunya “**Manajemen Jasa**” menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut **Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam bukunya **Manajemen Jasa (2006:70)**, ada 5 indikator mengenai pelayanan publik:

1. **Bukti Langsung (*Tangibles*)**
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. **Kehandalan (*Realibity*)**
Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**
Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. **Jaminan (*Assurance*)**
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. **Empati (*Empaty*)**
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah

Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap

risiko-**risiko** yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

E. Hipotesis

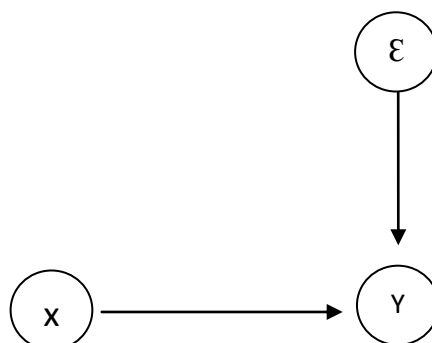
Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut di atas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

“Ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur”.

Hipotesis Statistik

- $H_0: \rho_s < 0$ artinya kualitas pelayanan kesehatan : kepuasan masyarakat < 0 , kualitas pelayanan kesehatan (X) kepuasan masyarakat (Y) artinya kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat tidak ada pengaruh yang signifikan.
- $H_1: \rho_s \geq 0$ artinya kualitas pelayanan kesehatan : kepuasan masyarakat > 0 , kualitas pelayanan kesehatan (X) kepuasan masyarakat (Y) artinya kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat ada pengaruh yang signifikan.
- Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitiannya:

Gambar 1.1
Paradigma Pengaruh



Keterangan:

X : Variabel kualitas pelayanan

Y : Variabel Kepuasan

ε : Variabel lain diluar kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Puskesmas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.

2. Lamanya Penelitian

Tahap penelitian dilakukan pada tanggal 1 Desember 2015 s.d 1 Maret 2015.